

## Kundenbefragung: Gesetzliche Krankenkassen 2017 / Gutes Zeugnis für die Krankenkassen – Bereitschaft zur Weiterempfehlung aber eher schwach – SBK auf Platz eins

**Der Service und das Leistungsangebot der gesetzlichen Krankenkassen werden von den Versicherten mehrheitlich positiv gesehen. Die Erstattung von Behandlungskosten sorgt jedoch des Öfteren für Verärgerung. Das zeigt eine aktuelle Befragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität (DISQ).**

### **Kundenorientierung überzeugt**

Die Zufriedenheit der Versicherten mit ihrer gesetzlichen Krankenkasse ist insgesamt gut. Zwei Unternehmen können sich das Qualitätsurteil „sehr gut“ sichern. „Gut“ sind aus Kundensicht sechs Krankenkassen, weitere elf kommen bei den Befragten auf ein befriedigendes Gesamturteil. Der Bereich mit den höchsten Zufriedenheitswerten ist der Service. Positiv werden hier insbesondere die Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter bewertet. „Mehr als zwei Drittel der Befragten geben an, ihre Krankenkasse als kompetenten Ansprechpartner in allen Gesundheitsfragen zu sehen“, so Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität.

### **Ärger über Kostenerstattungen**

Fast zwölf Prozent der Versicherten haben sich schon einmal über ihre Krankenkasse geärgert. Der Grund dafür liegt am häufigsten an fehlender oder zu geringer Kostenerstattung für bestimmte Behandlungen. Insgesamt wird das Leistungsangebot, zu dem beispielsweise auch Bonusprogramme oder Gesundheitskurse zählen, aber immerhin von gut 77 Prozent der Befragten positiv bewertet.

### **Geringes Wechselinteresse**

Gefragt nach den Gründen für die Wahl der Krankenkasse äußern die Befragten am häufigsten, dort schon immer versichert zu sein. Ein guter Service spielt für rund 18 Prozent der Versicherten eine wichtige Rolle. Zudem würden sich rund 93 Prozent der Versicherten wieder für ihre Krankenkasse entscheiden. Vor diesem Hintergrund erstaunlich: Die Bereitschaft, die eigene Krankenkasse weiterzuempfehlen, fällt insgesamt relativ schwach aus. Gleich bei sechs der 19 bewerteten Krankenkassen lag der Net Promoter Score im negativen Bereich, sprich: die Versicherten stehen einer Weiterempfehlung hier deutlich kritisch gegenüber.

### **Die beliebtesten Krankenkassen**

Sieger und damit beliebteste gesetzliche Krankenkasse ist die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse (Qualitätsurteil: „sehr gut“). Der Service ist aus Sicht der Versicherten führend – 92 Prozent der Befragten zeigen sich damit zufrieden. Überzeugend sind hier insbesondere die Freundlichkeit der Mitarbeiter und die Reaktionszeiten. Das Leistungsangebot beurteilen 91 Prozent positiv. Der Anteil an Versicherten mit Ärgernissen ist mit zwei Prozent im Vergleich am geringsten und die Weiterempfehlungsbereitschaft außerdem am stärksten ausgeprägt (NPS: +63,0).

Den zweiten Rang belegt die Techniker Krankenkasse, ebenfalls mit einem sehr guten Gesamturteil. Vor allem das Leistungsangebot sticht hervor: 94 Prozent der Befragten äußern sich hierzu positiv. Der Service stellt 97 Prozent der Versicherten zufrieden. Die im Krankenkassenvergleich höchsten Zufriedenheitswerte verzeichnet der Bereich Zuverlässigkeit und Sicherheit, etwa in puncto Einhaltung von Leistungszusagen und Schutz persönlicher Daten. Die Bereitschaft zur Weiterempfehlung ist sehr hoch ausgeprägt (NPS: +57,0).



Den dritten Rang nimmt die AOK Plus (Qualitätsurteil: „gut“) ein. Hinsichtlich der Transparenz und Verständlichkeit, etwa der Vertragsunterlagen oder der Antragsbearbeitung, sind die Befragten keiner anderen Krankenkasse zufriedener (90 Prozent positive Bewertungen). Auch der Service sorgt bei 89 Prozent der Versicherten für Zufriedenheit, insbesondere Freundlichkeit und Kompetenz der Mitarbeiter überzeugen. Zudem ist der Anteil an Kunden mit Ärgernissen (vier Prozent) gering.

In die Online-Befragung flossen insgesamt 2.126 Bewertungen von Personen ein, die bei einer gesetzlichen Krankenkasse versichert sind. Im Mittelpunkt der Panel-Befragung standen die Meinungen der Versicherten zu den Aspekten Service, Leistungsangebot, Zuverlässigkeit und Sicherheit sowie Transparenz und

Verständlichkeit. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in die Gesamtwertung ein. In der Einzelauswertung wurden alle Unternehmen berücksichtigt, zu denen sich jeweils 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf 19 von insgesamt 32 bewerteten Krankenkassen zu.

#### **Pressekontakt:**

Martin Schechtel  
Telefon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 20  
E-Mail: [m.schechtel@disq.de](mailto:m.schechtel@disq.de)

#### **Unternehmen**

DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG  
Dorotheenstraße 48  
22301 Hamburg

Internet: [www.disq.de](http://www.disq.de)

#### **Über DISQ Deutsches Institut für Service-Qualität GmbH & Co. KG**

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle

Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.